

## ЦЕНТРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ДОСТУПА К СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОЙ ИНФОРМАЦИИ – МОСТЫ К ЭЛЕКТРОННОМУ ПРАВИТЕЛЬСТВУ

А. А. Соколова

Сегодня перед библиотеками России стоит серьезная задача – организация свободного доступа населения к информационным ресурсам и услугам «электронного правительства».

За прошедшие двадцать лет Публичная библиотека Новоуральского городского округа (НГО) доказала, что в системе социальных институтов именно библиотекам принадлежит одна из ключевых ролей в формировании информационного общества, обеспечении свободного доступа граждан к отечественным и мировым информационным ресурсам.

В течение всех этих лет библиотека занималась социально-правовым информированием и просвещением населения, способствуя тем самым активизации участия граждан в общественной жизни и управлении государством, всемерно содействуя повышению информационной культуры и ликвидации информационного неравенства различных групп населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, в НГО проживает 87 тысяч человек. Из них:

- 23% населения – граждане пенсионного возраста;
- 15 % населения – в возрасте моложе трудоспособного;
- 4 % (4422) человека – инвалиды;
- 134 человека – участники и ветераны Великой Отечественной войны;
- 2,3 % – безработные граждане.

Все эти социально незащищенные категории населения в первую очередь нуждаются в правовом информировании и просвещении, в бесплатном доступе к государственной информации и социально-правовым ресурсам в печатном и электронном виде, в повышении своего уровня информационной, правовой и компьютерной грамотности.

Ко всему перечисленному можно еще добавить проблему неготовности большей части населения к электронному взаимодействию с государством. Мало создать электронную услугу: чтобы она работала эффективно, граждане должны о ней знать и уметь ею пользоваться.

Для решения всех этих проблем и благодаря программе «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы, в 2011 году в **Новоуральске** был открыт Центр общественного доступа

к социально значимой информации. Первый в Свердловской области! Мы работаем уже два года и с радостью поделимся наработанным опытом.

Основной целью создания Центра была **организация свободного и равного доступа к социально значимой информации для всех жителей города.**

Главными задачами для нашего Центра стали:

- информационное обслуживание населения правовой и социально значимой информацией;
- организация свободного бесплатного доступа граждан к государственной, законодательной, нормативной, правовой, социально значимой информации в печатном и электронном виде;
- содействие в проведении единой политики в области общественного доступа к государственной информации;
- создание необходимой материально-технической базы для самостоятельной работы пользователей на персональных компьютерах и в сети Интернет;
- распространение современных информационных технологий и повышение IT-грамотности населения.

Одним из приоритетных направлений работы Центра на сегодняшний день мы считаем организацию доступа к «электронному правительству». Эта работа очень актуальна, так как мало создать электронную услугу, надо научить ею пользоваться. Именно этим активно занимается наш Центр.

**Работа Центров общественного доступа определяется следующими нормативными документами:**

- Конституция Российской Федерации;
- Государственная программа «Информационное общество (2011–2020 годы)»;
- Концепция развития библиотечного дела в Российской Федерации до 2015 года;
- Программа «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы и многими другими.

**Основные ресурсы Центра:**

- Интернет;
- справочно-правовые системы «Консультант Плюс» и «Законодательство России»;
- сборники законов, комментарии;
- периодические издания;
- электронные правовые ресурсы, словари, энциклопедии и справочники.

Создание «электронного правительства» позволяет получить спектр государственных и муниципальных услуг через сеть Интернет.

Наш Центр оперативно предоставляет пользователям нормативно-правовую и социально значимую информацию в печатном и электронном виде; оказывает консультационные и сервисные услуги (распечатка, копирование на электронные носители, сканирование). В основном вся нормативная и правовая информация предоставляется бесплатно.

В помощь читателям создаются рекомендательные списки литературы, тематические картотеки, пресс-досье, информационные стенды, посвященные актуальным правовым и социальным проблемам.

По заявкам, на основе электронных баз данных, специалисты Центра сделают тематический подбор материалов, составят библиографические списки, проведут консультации по работе с ресурсами библиотеки, по поиску и выбору источников информации в сети Интернет

На основе электронных материалов сотрудники ЦОД осуществляют правовое информирование и просвещение населения Новоуральска, ведут печатные и электронные тематические дайджесты и папки «Электронная Россия», «ЖКХ», «Социальная защита»; создают справочные и информационные буклеты и рекомендательные списки; оформляют информационные стенды.

Центр общественного доступа успешно сотрудничает с органами муниципальной власти и местного самоуправления, органами социального обеспечения, городскими общественными организациями, считая одной из важных задач правовое информационное обслуживание представителей органов власти и местного самоуправления.

В конце 2012 года началась работа по информированию отдела культуры Новоуральского городского округа о новых нормативных документах, принятых органами законодательной и исполнительной власти РФ и Свердловской области, в том числе об официальных документах Министерства культуры РФ.

Также у нас на информировании находится Комитет по ЖКХ и жилищной политике Новоуральского городского округа с такими информационными запросами:

- Законопроекты в сфере ЖКХ;
- Новости в сфере ЖКХ;
- Инновации и зарубежный опыт в сфере ЖКХ и другими.

Социально значимая информация – это информация, которая отвечает наиболее актуальным потребностям жителей города в данный период времени.

Она включает в себя информацию: правовую, деловую, политическую, экологическую; информацию о деятельности органов государственной

и муниципальной власти, судебной системы, о защите прав человека и потребителей. Эта информация актуальна для новоуральцев, что доказывают два года нашей работы.

Круг проблем, с которыми обращаются к нам читатели, чрезвычайно широк.

Пожилым людям – законы о льготах, пенсиях, дарении и наследовании имущества, коммунальных платежах.

Кого-то интересуют вопросы, касающиеся медицинских услуг, службы по контракту, защиты прав потребителей, социальных выплат, автострахования и др.

Предпринимателям нужно налоговое законодательство, бухгалтер и формы документов.

Важной составляющей работы Центра являются мероприятия различной направленности:

- встречи с представителями законодательной и исполнительной власти;
- дни правовой и социальной информации;
- книжные выставки;
- консультации юристов;
- лекции, уроки правовой и компьютерной грамотности и многое другое.

Для голосующих впервые и для будущих избирателей при поддержке Новоуральской территориальной избирательной комиссии работает клуб «Молодой избиратель».

Для повышения грамотности потребителей совместно с отделом малого и среднего предпринимательства администрации Новоуральского городского округа и специалистами Роспотребнадзора проходят игры, викторины и конкурсы. Подрастающее поколение должно знать и уметь отстаивать свои права.

В процессе формирования информационного общества и развития «электронного государства» необходимо решить важнейшую задачу ликвидации информационного неравенства различных социальных и возрастных категорий граждан. Электронное государство даже при условии наличия доступа к ресурсам и услугам для населения будет абсолютно недоступно для тех граждан, кто не имеет элементарных знаний для работы на компьютере и в сети Интернет и, соответственно, практически лишены возможности воспользоваться этими ресурсами и услугами.

Основной проблемой, с которой мы столкнулись, было отсутствие у социально незащищенных категорий граждан (в основном, у пожилых

людей) необходимых знаний новых компьютерных технологий и навыков работы на персональном компьютере. В связи с этим обучение основам компьютерной грамотности граждан пожилого возраста стало важной составляющей работы нашего Центра.

Осенью 2011 года начала свою работу «Школа компьютерной грамотности» для пожилых людей. За два года было обучено более 150 новоуральцев.

Попасть на курсы могут жители города, достигшие пенсионного возраста.

Помимо обучения населения основам компьютерной грамотности, представляется крайне важным научить горожан работать с электронными правовыми ресурсами, с общественно значимой информацией, размещенной в сети Интернет. Именно поэтому у нас проходят разнообразные занятия, включающие изучение основ правовой культуры, знакомство с работой порталов органов государственной власти и государственных услуг РФ и Свердловской области, правовых ресурсов Интернет, а также практические занятия по основам работы со справочно-правовой системой «Консультант Плюс».

В результате обучения пользователи получают необходимые знания о правовой информации, осваивают методику поиска нормативной и социально значимой информации, могут самостоятельно интерактивно взаимодействовать с федеральными, региональными и местными органами власти и социальными службами, получать государственные услуги в электронном виде.

Осуществляя дифференцированное обслуживание всех категорий пользователей – детей, юношества, рабочих, предпринимателей, безработных, пенсионеров, инвалидов, – библиотека способствует социальной защите личности и распространению правовых знаний. Все это помогает гражданам в решении жизненных проблем, связанных с трудовой деятельностью, учебой, лечением, отдыхом, социальным обеспечением.

Крайне востребованными формами правового просвещения у социально незащищенных категорий населения являются бесплатные юридические консультации и информационно-консультационные выставки ресурсов и услуг государственных и общественных организаций. Очень часто из-за правовой безграмотности люди попадают в сложные правовые ситуации и не могут отстоять свои права законным способом, так как зачастую эти права они просто не знают.

Именно поэтому популяризация правовых знаний является важной составляющей деятельности ЦОДа.

С этой целью мы ежегодно проводим «Дни информационного общества», в рамках которого демонстрируются информационные ресурсы и электронные услуги, которые предоставляются различными учреждениями и организациями в электронном виде.

В такой информационный день новоуральцы знакомятся с состоянием и перспективами развития электронных государственных услуг, условиями их получения, а также могут получить индивидуальные консультации приглашенных специалистов Пенсионного фонда, Управления социальной политики, Управления федеральной налоговой службы, Центра занятости, Сбербанка, ВТБ24, Уральского банка реконструкции и развития.

В течение дня посетители могут получить бесплатные консультации специалистов, а также информационные материалы и литературу о том, как защищать свои права.

Кроме того, для разрешения сложных правовых ситуаций зачастую требуется консультационная помощь квалифицированного юриста. К сожалению, многие граждане, нуждающиеся в юридической помощи, не имеют возможности получить ее платно, также они не могут воспользоваться и системой государственной бесплатной юридической помощи, поскольку не обладают соответствующими льготами.

Именно для них весь день консультации высокопрофессионального юриста.

Также в течение всего дня проходит обучение работе с Порталом государственных услуг и справочно-правовой системой «Консультант Плюс».

Все посетители отмечают актуальность проведения таких информационных акций, их качественную организацию, большую практическую ценность полученных консультаций специалистов по интересующим вопросам.

По мнению участников, подобные выставки крайне полезны, поскольку позволяют получить необходимую социально значимую информацию и квалифицированную правовую помощь.

За два года работы выросло количество услуг, которые мы предоставляем горожанам, Центр в первоначальном виде стал просто тесен и не вмещал всех желающих. Поэтому администрацией библиотеки было принято решение о расширении ЦОДа. Благодаря Областной целевой программе «Информационное общество Свердловской области» на 2011–2015 годы и Ведомственной целевой программе «Информационное общество Новоуральского городского округа», это стало возможным. Были выделены средства на обновление материально-технической базы, что по достоинству оценили посетители нашего Центра.

Мы создали новые компьютеризированные рабочие места для самостоятельной работы пользователей с нормативной и правовой информацией, представленной в справочных правовых системах, базах данных и информационных ресурсах Интернет.

Для многих категорий населения, в первую очередь – социально незащищенных, это практически единственный доступный источник правовой и социально значимой информации.

Благодаря этому, наш отдел стал полноценным информационным центром доступа населения к ресурсам и услугам «электронного правительства».

Осенью 2013 году планируется открытие ЦОДа в филиале «Детская библиотека», в библиотеках села Тарасково и деревни Починок.

ЦОДы сегодня особенно ярко реализуют одну из важнейших функций, присущих библиотеке как социальному институту, – помогают человеку решать свои жизненные проблемы, а также способствуют повышению правовой культуры населения, росту гражданского самосознания людей, формированию развитого демократического общества с эффективным государственным управлением.

Подводя итоги, можно с уверенностью сказать: Центр общественного доступа активно участвует в реализации федеральной целевой программы «Электронная Россия», а в настоящее время принимает участие в решении важнейших задач государственной программы РФ «Информационное общество (2011–2020 годы)».

Мы уверены, что дальнейшее развитие сети центров общественного доступа на базе библиотек будет способствовать обеспечению доступа населения к социально значимой информации, организации консультативной помощи по ее поиску, преодолению информационного неравенства граждан.